



Universidad
Central

UNIDAD DE APOYO PSICOLÓGICO Y EMOCIONAL - DAVE SANTIAGO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA TERAPIA FLORAL COMPLEMENTARIA



I. OBJETIVO Y ALCANCES DEL PROGRAMA

El Programa Terapia Floral Complementaria tiene como objetivo acompañar el proceso universitario, con fórmulas florales personalizadas a estudiantes que presenten dificultades emocionales de baja complejidad, y complementar el abordaje realizado en el programa de orientación psicológica.

II. ACCESO Y SOLICITUD DE ATENCIÓN

Podrán acceder a una entrevista inicial quienes:

- Cuenten con matrícula vigente en algún programa de la UCEN, sede Santiago.
- Completen la solicitud de atención disponible en: <https://bit.ly/TfloralDAVE>

La cita será programada considerando el horario de clases de la/el estudiante, disponibilidad de la profesional, y otros factores administrativos. Durante la entrevista se evaluará la pertinencia de la atención en el programa o la necesidad de derivación a otra unidad de apoyo.

III. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

No podrán acceder al programa quienes:

- Presenten inasistencia previa no justificada al programa.
- No sean estudiantes regulares de la UCEN.
- Ya hayan rendido y aprobado su examen de grado.

IV. FORMATO DE ATENCIÓN

- El detalle de cada cita es informado al **correo institucional de la/el estudiante**, y la agenda electrónica Agendapro.
- La sesión tiene una duración máxima de 30 minutos.
- Las citas presenciales se efectúan en Lord Cochrane 417, primer piso torre A.
- Las citas online se efectúan por Google Meet.
- La frecuencia de las sesiones es de una sesión cada tres o cuatro semanas (duración de la fórmula).
- En meses de alta demanda, es posible que las sesiones se efectúen con mayor distancia temporal.
- Se puede reingresar al programa durante toda la trayectoria académica (cada año).

IV. DERECHOS DE LA/EL CONSULTANTE

Las y los estudiantes que accedan al programa tienen derecho a:

- Decidir libremente si desean recibir atención en el programa.
- Recibir oportunamente la información de su cita, además de recibir atención durante el periodo de tiempo designado para ello.
- Que se resguarde la **confidencialidad del proceso y del secreto profesional**.
- Decidir no continuar en el programa.
- Si la/el consultante asiste a la hora convenida, asegura su atención hasta terminar el proceso de acompañamiento con Terapia Floral.

V. DEBERES DE LA/EL CONSULTANTE

Para acceder y mantener la atención en el programa, el/ estudiante deberá:

- completar el formulario de ingreso con **información verídica**, incluyendo un contacto de emergencia;

- **asistir puntualmente a las citas** programadas;
- justificar oportunamente cualquier inasistencia por motivos de fuerza mayor a floresdebach@ucentral.cl (no clasifica en esta categoría olvido de la cita o tope de horario con otras actividades);
- solicitar una nueva hora mediante [correo electrónico](#) cuando corresponda;
- participar en las sesiones en condiciones **que permitan privacidad y concentración**, especialmente en modalidad online;
- respetar los acuerdos establecidos con la profesional tratante.
- En el caso de las sesiones online, es responsabilidad de la/el estudiante acercarse a las oficinas DAVE a retirar su fórmula floral. El plazo máximo es de 3 días a contar de la fecha en que la terapeuta informe que está lista la fórmula para retiro.

No se realizará atención si la/el estudiante se presenta **bajo la influencia de alcohol u otras drogas**. La profesional tratante podrá dar **término al apoyo** si se presentan conductas irrespetuosas, agresivas o que impidan el adecuado desarrollo del espacio terapéutico.

VI. DE LOS RETRASOS

El tiempo máximo que se esperará: 15 minutos a partir de la hora programada. La cita no excederá el tiempo inicialmente planificado, para resguardar la atención apropiada de las citas siguientes. Si el retraso excede esos tiempos se considerará inasistencia.

VII. DE LAS INASISTENCIAS

Si la/el estudiante no asiste a **dos citas sin justificación**, quedará bloqueado/a del sistema de reservas durante **un semestre académico**. Esta medida busca resguardar el uso responsable de los espacios de atención disponibles para la comunidad estudiantil.

Situaciones excepcionales podrán ser evaluadas previa solicitud a: floresdebach@ucentral.cl

VIII. SECRETO PROFESIONAL

Este programa se rige de acuerdo al **Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Chile**, por lo cual, la profesional no puede revelar información obtenida en el ejercicio de su labor, salvo en los siguientes casos:

1. Orden judicial expresa.
2. Autorización informada del/la consultante.

La DAVE debe resguardar la confidencialidad de la información de las y los estudiantes que acceden a sus servicios. En concordancia con la normativa vigente sobre derechos de las y los pacientes, así como con los principios éticos de la práctica profesional, la unidad no tiene la obligación de entregar información personal, clínica ni académica de los/as usuarios/as a terceros. En consecuencia, la solicitud de reportes o antecedentes por parte de otras unidades o carreras no será posible, salvo que se enmarque en los criterios previamente señalados. El resguardo de la privacidad, la no vulneración de derechos y la protección frente a posibles usos indebidos de la información constituyen principios fundamentales del trabajo de la DAVE.

X. DERIVACIÓN A OTRAS UNIDADES DE APOYO

Cuando la necesidad de la/el estudiante exceda la capacidad del programa, ya sea por su especialidad o nivel de complejidad, se orientará respecto de alternativas de derivación disponibles en la Universidad.

La asistencia al programa derivado será responsabilidad de la/el estudiante.